

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์¹

กุลธิดา บุญวรรณ²

จากการศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา สภาพปัญหา ความหมายของการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ แนวคิด สาเหตุ ผลกระทบ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ โดยวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและข้อขัดข้องในการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้กำหนดเรื่องซื้อขายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบไว้ ทั้งยังเกี่ยวข้องกับปัญหาการนำเสนอข้อมูลต่อผู้ซื้อ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความ รวมถึงภาพของสินค้าที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ในกรณีที่มีปัญหาการฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ทางกฎหมายนั้นความผิดฐานฉ้อโกง เป็นความผิดที่ข่มขู่ความได้ ซึ่งเป็นไปตามประมวลกฎหมายอาญา

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การซื้อขายสินค้าผ่านตลาดออนไลน์มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบัน โดยในประเทศไทย พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย การพัฒนาของเครื่องมือสื่อสาร และราคาที่ถูกลง ทำให้คนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น ส่งผลให้ตลาดอีคอมเมิร์ซของประเทศไทยเติบโตไปด้วย ทั้งจำนวนผู้ซื้อ ผู้ขายทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น สอดรับกับจำนวนแพลตฟอร์มโดยผู้ประกอบการในไทยและต่างประเทศเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผลกระทบที่เกิดขึ้นของการซื้อขายออนไลน์ ได้ทำให้เกิดปัญหากับผู้บริโภค เช่น โฆษณาเกินจริง เป็นเท็จ การฉ้อโกง การหลอกลวง ซื้อของแล้วไม่ได้ของ ไม่ได้เงินคืนหรือถึงแม้ได้เงินคืนก็ต้องใช้เวลารอคอยยาวนาน ซึ่งปัญหาจะยิ่งร้ายแรงมากขึ้น ทั้งนี้ พบว่าเหตุผลที่ผู้บริโภคให้หันไปใช้จ่ายออนไลน์มากขึ้น นั่นคือความสะดวกสบายของ การช้อปปิ้งออนไลน์เป็นประเด็นสำคัญ สามารถสั่งซื้อสินค้าที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องลำบากในการเดินทางไปเพราะมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็ว

เมื่อศึกษาโดยละเอียดแล้วมักพบว่าการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรม จากการบริโภคสินค้าและบริการ ยังคงเป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง แม้ว่าจะมีการดำเนินการของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังมีรายงานว่าผู้บริโภคมีความเสี่ยงสูงในการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ประกอบกับการ

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์สุพร วงศ์ทองสรรค์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ประเทือง ธนิยผล และ รองศาสตราจารย์จรัส เล็งวิทยา

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนภูมิภาค) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดำเนินงานทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐยังไม่สามารถให้การคุ้มครองได้เพียงพอ ยังไม่ให้ความสำคัญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควร ยังคงพบผู้ประกอบการฝ่าฝืนกฎหมายอยู่บ่อยครั้ง ผู้ใช้กฎหมายยังมีอุปสรรคในการนำกฎหมายไปปฏิบัติ หรือตัวบทกฎหมายมีความใหม่ต่อการนำมาใช้ของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การให้ข้อมูลข่าวสารของสื่อยังบิดเบือนความจริง และไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ขาดแหล่งตรวจสอบข้อมูลการโฆษณาเกินจริง อีกทั้งยังอาจถูกสร้างค่านิยมที่ผิด กล่าวพอสังเขปได้ว่า ปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นเกิดจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่มีกำลังไม่เพียงพอและไม่ได้ประสานงานกัน กฎหมายมีช่องว่าง ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ ไม่มีความรู้ ขาดจรรยาบรรณ ไม่มีกลุ่มผู้ประกอบการควบคุมตนเอง ผู้บริโภคขาดแหล่งตรวจสอบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ไม่รู้จักสิทธิผู้บริโภค ไม่เท่าทันโฆษณา และไม่รู้วิธีการแก้ปัญหา สื่อมวลชน ขาดองค์การที่ควบคุมจรรยาบรรณ มีส่วนร่วมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มากพอ

เห็นได้ว่าในประเทศไทย การซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมากด้วยในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการใช้ชีวิตและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อทำให้พฤติกรรมการใช้จ่ายของคนไทยเปลี่ยนไปตามสังคมและวัฒนธรรม ค่านิยมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในสังคม โดยพบว่า การซื้อขายสินค้าและบริการแบบออนไลน์มีแนวโน้มการขยายตัวรวดเร็วแบบก้าวกระโดดมากขึ้นคนไทยนิยมซื้อของออนไลน์เพิ่มขึ้นเพราะตอบโจทย์ทางด้านการอำนวยความสะดวกจึงส่งผลให้การซื้อขายสินค้าออนไลน์หรือบริการออนไลน์เป็นที่นิยมมาก อีกทั้งผู้บริโภคมีสิทธิ์ในการเลือกในการซื้อหาข้อมูลสินค้าบริการอื่นๆ จากสื่อออนไลน์แล้วนำมาเปรียบเทียบกับสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ เป็นการซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการผ่านทางคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารชนิดต่างๆ

ทั้งนี้เมื่อมีการซื้อขายออนไลน์หรือการบริการออนไลน์เกิดขึ้นผู้บริโภคหรือผู้ซื้อก็ต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายซึ่งโดยปกติแล้วกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคหรือให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ตามประมวลกฎหมายอาญาอยู่แล้วซึ่งแต่ละฉบับมีผลบังคับแตกต่างกันไปตามลักษณะของการกระทำความผิด แต่เนื่องจากยังไม่มีความหมายฉบับใดที่สามารถนำมาบังคับใช้ได้อย่างสมบูรณ์ซึ่งการที่จะมีการบัญญัติกฎหมายการซื้อสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ขึ้นมาเฉพาะนั้นก็เพื่อคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ทั้งของตัวผู้ประกอบการหรือผู้ขาย และตัวผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ ซึ่งเห็นด้วยกับการมีการบัญญัติกฎหมายเป็นการเฉพาะ เลยต้องยอมรับว่าปัจจุบันมีการคุ้มครองและเอาผิดผู้ขายมากมาย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายอาญา พระราชบัญญัติว่าด้วยคอมพิวเตอร์ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งการขายในปัจจุบันนั้นยังไม่มีกฎหมายมาบังคับใช้แน่ชัดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษนั้นทำได้ยากลำบากมาก การตั้งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ให้ความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาเป็นที่นิยมและผู้บริโภคหรือผู้ซื้อที่ตัดสินใจซื้อสินค้าได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมากเช่นกัน ตัวอย่างเช่น สินค้าที่ได้รับไม่มีคุณภาพ สินค้าไม่ตรงกับคำโฆษณาหรือไม่ได้รับสินค้าที่

ตั้งชื่อไว้ เป็นต้น แต่การนำกฎหมายดังกล่าวก็ยังมีข้อขัดข้องที่ควรศึกษาเพื่อปรับปรุงกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงปัญหาดังต่อไปนี้

1) ปัญหาหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขาย ผู้ขายมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อ การส่งมอบจะอย่างไรก็ได้สุดแต่จะเป็นผลให้ทรัพย์สินไปอยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อ ในกรณีที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าน้อยกว่าที่ได้สัญญาไว้ ผู้ซื้อจะไม่รับเอาก็ได้ ถ้ามากกว่าผู้ซื้อจะรับเอาไว้แต่เพียงตามสัญญาและนอกนั้นบอกปฏิเสธก็ได้หรือจะบอกปฏิเสธทั้งหมดไม่รับเอาไว้เลยก็ได้ และปัญหาที่ผู้บริโภคพบก็คือเมื่อชำระค่าสินค้าไปแล้วไม่รู้ว่าสินค้าจะมาส่งภายในระยะเวลาเท่าใด กรณีนี้สามารถพิจารณาได้จากบัญญัติทั่วไปในเรื่องนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 203 วรรคแรกซึ่งบัญญัติว่า ถ้าเวลาอันจะพึงชำระหนี้มีได้กำหนดลงไว้หรือจะอนุมานจากพฤติการณ์ทั้งปวงก็ไม่ได้ไซ้รู้ท่านว่าเจ้าหนี้ย่อมจะเรียกให้ชำระหนี้ได้โดยพลัน กล่าวคือผู้ซื้อไม่มีสิทธิเรียกให้ผู้ขายส่งมอบได้ในทันที ทั้งนี้ผู้ขายจะตกเป็นผู้ผิดนัดทันที เมื่อผู้ซื้อได้ทวงถามให้ส่งมอบสินค้าแล้วแต่ผู้ขายไม่ส่งมอบสินค้านั้นให้ ส่วนกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบไว้ในสัญญา ผู้ขายย่อมมีหน้าที่ที่จะต้องส่งสินค้าให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาแล้วผู้ขายยังไม่ทำการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อผู้ซื้อสามารถใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ ผู้ขายมีหน้าที่ที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อปัญหาที่ผู้บริโภคพบในชั้นตอนนี้คือเมื่อชำระค่าสินค้าไปแล้วไม่รู้ว่าสินค้าจะมาส่งภายในระยะเวลาเท่าใดเนื่องจากบทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องซื้อขายในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งมอบนั้นก็ได้บัญญัติไว้โดยชัดเจนว่าผู้ขายต้องส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ซื้อเมื่อใด

2) ปัญหาการนำเสนอข้อมูลต่อผู้ซื้อ การซื้อสินค้าออนไลน์นั้นผู้ซื้อไม่เคยได้สัมผัสจับต้องสินค้ามาก่อน ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อเพียงเพราะเห็นจากรูปภาพและรายละเอียดของสินค้าที่ผู้ขายได้ระบุไว้เท่านั้น ดังนั้นผู้ขายจึงเป็นผู้รู้ข้อมูลของสินค้ามากกว่าผู้ซื้อในการที่จะโฆษณา ทำให้การรับรู้ข้อมูลสินค้าไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนสองฝ่ายที่ได้ทำธุรกิจกันทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบกัน การให้ข้อมูลของคู่สัญญา ซึ่งยังไม่มีความหมายกำหนดว่าข้อมูลใดบ้างที่ผู้ขายจะต้องแจ้งให้ผู้ซื้อทราบก่อนการตัดสินใจเพื่อเข้าทำสัญญา ประกอบกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังกล่าวเป็นบทบัญญัติหลักที่ใช้ในการควบคุมการโฆษณาสินค้าหรือบริการในทุกชนิด หรือทุกประเภทโดยที่ไม่ได้มีการแยกประเภทของสินค้าหรือบริการ หรือเฉพาะเจาะจงลงไปว่าต้องการให้ความสำคัญกับการควบคุมการโฆษณาสินค้าหรือบริการประเภทใดอย่างไร ซึ่งมาตรา 22 วางหลักไว้ว่า

วรรคแรก การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

วรรคสองข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนตัว

(1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างถึงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

(3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

วรรคสุดท้าย ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (1)

ซึ่งตามมาตรา 22 มีการบัญญัติไว้กว้าง ไม่มีความชัดเจน อีกทั้งการซื้อขายสินค้าหรือบริการในปัจจุบันมีชนิดและประเภทของสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก

3) ปัญหาการถือโอกาสจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดียเป็นการประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยข้อเด่นของธุรกิจคือสามารถลดค่าใช้จ่าย ข้อดีตรงนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ สำหรับพฤติกรรมการซื้อขายของผู้ประกอบการแบบนี้เป็นการเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวง เพราะผู้ประกอบการบางรายไม่แสดงรูปภาพสินค้าหรือนำภาพถ่ายสินค้าที่ไม่ตรงกับของจริงมาแสดงแทน และยังแจ้งรายละเอียดข้อมูลสินค้าน้อยเพื่อเป็นการจูงใจผู้บริโภคแทน ในทางกฎหมายนั้นความผิดฐานฉ้อโกง เป็นความผิดที่ยอมความได้ ซึ่งประมวลกฎหมายอาญามาตรา 341 ต้องเป็นการหลอกลวงด้วยข้อความเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง ดังนั้นการซื้อขายแล้วไม่ส่งของให้ ต้องมีเจตนาทุจริตด้วย นั่นหมายความว่าหากเป็นเพียงการซื้อขาย แต่ขณะทำสัญญานั้น เป็นการทำสัญญาจริง มีของที่จะส่งมอบจริง แต่ภายหลังไม่มีของดังกล่าว จึงไม่ได้ส่งมอบกัน กรณีนี้เป็นเพียงการผิดสัญญาซื้อขาย ที่ผู้ขายจำต้องมีหน้าที่ในการส่งมอบของที่ผู้ซื้อได้สั่งซื้อ แต่ในกรณีที่มีการหลอกลวง ซื้อขายทาง online นั้น แสดงให้เห็นชัดเจนว่าผู้ขายนั้นมีเจตนาที่จะไม่ส่งมอบสินค้านั้นตั้งแต่แรก แต่ประกาศในเว็บไซต์ให้คนเข้ามาซื้อเพื่อประสงค์จะได้เงินของผู้สั่งซื้อโดยไม่ส่งของให้จึงเป็นความผิดฐานฉ้อโกง และหากกระทำโดยทั่วไปทาง online นี้ จึงเป็นความผิดที่ถือได้ว่าเป็นการฉ้อโกงประชาชน ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา 343 ซึ่งมีโทษสูงขึ้น มาตรการที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเรื่องที่ พนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการมีภาระหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำการฉ้อโกง และในแม้จะสามารถนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ก็ตามแต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้รับการเยียวยาเพราะเมื่อมีการชำระเงินไปแล้ว และผู้กระทำความผิดได้นำเงินไปใช้ ก็ไม่สามารถที่จะนำมาคืนให้แก่ผู้เสียหายที่ถูกหลอกเป็นจำนวนมากได้

4) ปัญหาบทกำหนดโทษในซื้อขายออนไลน์ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคยังพบอยู่มากมายหลายกรณีด้วยกันนั้นสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากผู้ขายไม่มีความเกรงกลัวต่อบทกำหนดโทษตามกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกิดขึ้น ผู้บริโภคมักไม่ต้องการเสียเวลาในการดำเนินคดี เพราะเห็นว่าเป็นจำนวนเงินเล็กน้อย ไม่คุ้มกับ

ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป และบทกำหนดโทษตามกฎหมายก็มีเพียงแค่ ปรับ หรือ จำคุก เนื่องจากการลงโทษปรับผู้ซึ่งโฆษณาสินค้าที่เกินความจริงตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในมาตรา 49 ได้กำหนดโทษปรับอย่างสูงไม่เกินห้าหมื่น ซึ่งทำให้เห็นว่าการลงโทษปรับแก่ผู้ซึ่งทำการโฆษณาที่ไม่เกินความจริงในอัตราดังกล่าวไม่ได้สัดส่วนกับผลเสียและไม่มีความเหมาะสม

จากการศึกษาปัญหากฎหมายการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น แต่ก็ยังมีความไม่ชัดเจนในบางประการ และอาจทำให้เกิดข้อขัดข้องในการบังคับใช้กฎหมายได้ จึงควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายในบางส่วน เพื่อให้กฎหมายมีความชัดเจน และบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) ประเด็นปัญหาน้ำที่และความรับผิดชอบของผู้ขาย

ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์เรื่องกำหนดเวลาในการส่งมอบสินค้า โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายมีหน้าที่แจ้งให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคทราบเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า ซึ่งหากมิได้มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าไว้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายมีหน้าที่ต้องส่งมอบสินค้าแก่ผู้บริโภคภายใน 30 วันนับแต่วันทำสัญญา และในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายไม่สามารถจัดส่งสินค้าไปยังผู้ซื้อได้ภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในข้อตกลงหรือภายในเวลา 30 วันนับแต่วันทำสัญญา ผู้บริโภคหรือผู้ขายจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคเกี่ยวกับการส่งสินค้าล่าช้า หากผู้บริโภคไม่ให้ความยินยอมในการส่งสินค้าล่าช้า ผู้บริโภคนั้นหรือผู้ซื้อสามารถใช้สิทธิ์เลิกสัญญาและผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายจะต้องคืนเงินทั้งหมดแก่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อทันที โดยอาจกล่าวได้ว่าผู้ขายจะต้องมอบสินค้าภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ระบุไว้ในสัญญาหรือนับจากวันที่ส่งมอบสิ่งค้าได้ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปโดยความตกลงของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายที่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

2) ประเด็นปัญหาการนำเสนอข้อมูลต่อผู้ซื้อ

บทบัญญัติในมาตรา 22 มีลักษณะการบัญญัติที่กว้างมากยังไม่มีความชัดเจนซึ่งหากมองในแง่ของการนำมาใช้แล้วค่อนข้างยาก ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องการใช้ข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยกำหนดให้มีการใช้ข้อความในการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ รวมถึงกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจในการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นก่อนทำสัญญาซึ่งได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขาย ทั้งชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าชนิด ประเภท คุณลักษณะ ราคาของสินค้าและข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกันสินค้าทั้งในส่วนของเงื่อนไขและข้อตกลงเกี่ยวกับการรับประกันสินค้าตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการเลิกสัญญาและการขอรับเงินคืนและข้อมูลอื่นๆที่จำเป็นในการทำสัญญารวมทั้งกำหนดให้ข้อมูลดังกล่าวจะต้องสามารถถูกตรวจสอบได้ในขณะทำสัญญา อีกทั้งปัญหาการโฆษณาการขายสินค้าออนไลน์ในกรณีมีเหตุอันควรเชื่อหรือมีหลักฐานตามสมควรว่าการโฆษณาสินค้านั้นเป็นการโฆษณาสินค้าที่ไม่เป็นธรรมไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคม

ไม่ว่าข้อความดังกล่าวจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ คือลักษณะของสินค้าหรือบริการ การโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินความจริงหรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ก็ควรมีการแก้ไขโดยให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาในการออกคำสั่งระงับหรือยุติการโฆษณาชั่วคราวการออกคำสั่งระงับการขายสินค้าที่มีการโฆษณาเกินจริง รวมทั้งให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจในการสั่งยึดหรืออายัดสินค้าที่มีการโฆษณาเกินจริงไว้จนกว่าผู้ประกอบการหรือผู้ขายจะมีการแก้ไขการโฆษณาที่เกินความจริงนั้น

3) ประเด็นปัญหาการฟ้องจากการซื้อสินค้าออนไลน์

การทุจริต นอโกมีการกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ซึ่งเป็นการหลอกลวงด้วยข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรแจ้ง แต่ในกรณีที่มีการหลอกลวงซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์จึงถือเป็นความผิดที่ถือได้ว่าเป็นการฟ้องประชาชนซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา 343 ซึ่งมีโทษสูงขึ้น มาตรการดังกล่าวเป็นเรื่องที่พนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการมีภาระหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำการนอโกและในถึงแม้จะสามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ก็ตามแต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้รับการเยียวยาเพราะเมื่อมีการชำระเงินไปแล้วและผู้กระทำความผิดได้นำเงินไปใช้ก็ไม่สามารถที่จะทำคืนกลับมาให้ผู้เสียหายที่ถูกหลอกเป็นจำนวนมากได้

ควรที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมแทนในส่วนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในมาตรา 14 โดยให้มีคณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และให้มีบทบัญญัติในส่วนที่ 2 ตรี ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรจะให้มีความคุ้มครองในเรื่องการให้ข้อมูล ผู้ขายจะต้องสามารถระบุตัวตนบนเว็บไซต์โดยจะต้องระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขโทรสารของสำนักงานใหญ่ รวมทั้งผู้ให้บริการเว็บไซต์ตลาดสินค้า เว็บบล็อก จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการหรือผู้ขาย ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางในการติดต่อเพื่อให้ผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคได้ทราบด้วย ทั้งนี้ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ขายก่อนที่ผู้บริโภคจะเริ่มดำเนินการด้วย ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยคำอธิบายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เสนอขายรวมทั้งเงื่อนไขของสัญญา บริการใดๆ และข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวกับส่วนประกอบของสินค้า ค่าเดือนเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งผู้ขายที่เสนอขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์จะต้องมีลิงค์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ภายนอกที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า

4) ประเด็นปัญหาบทกำหนดโทษในซื้อขายออนไลน์

ควรมีการแก้ไขมาตรการการลงโทษในเรื่องการปรับเนื่องจากการลงโทษปรับผู้ซึ่งโฆษณาสินค้าที่เกินความจริงตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 49 ได้กำหนดโทษปรับอย่างสูงไม่เกิน 50,000 บาท ผู้ศึกษาเห็นว่าบทลงโทษปรับแก่ผู้ซึ่งทำการโฆษณาที่ไม่เกินความจริงในอัตราดังกล่าวไม่ได้สัดส่วนกับผลเสียและไม่มีความเหมาะสมจึงเห็นว่าบทลงโทษปรับในกรณีที่มีการโฆษณาที่เกินความเป็นจริงอันเป็นการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ ควรจะใช้ระบบการลงโทษปรับตามวันและรายได้โดยการกำหนดโทษปรับจะพิจารณาจากรายได้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของผู้กระทำความผิด ซึ่งจะมีการ

นารายได้ดังกล่าวมากำหนดในรูปแบบร้อยละและนารายได้มาแบ่งออกเป็นสัดส่วนเพื่อนำส่วนหนึ่งมาใช้ในการชำระค่าปรับ และเห็นว่าควรกำหนดโทษเพิ่มเติมที่ห้ามไม่ให้ผู้กระทำความผิดโฆษณาสินค้าทำการตลาดหรือเสนอขายสินค้าหรือบริการใดผ่านระบบออนไลน์ชั่วระยะเวลาหนึ่งนอกเหนือไปจากโทษปรับ จำคุก

เอกสารอ้างอิง

ทวิศ ศรีเกต. “ผู้บริโภคกับปัญหาการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์” บทความนำออกอากาศทางสถานี

วิทยุกระจายเสียงรัฐสภา : 1-2, [Online]. Available URL: https://www.parliament.go.th/ewtdadmin/ewtdelaw_parcy/ewtdl_link.php?nid=1803,2565 (เมษายน, 3).

ธีรชญา ศรีชัชวาลวงศ์. “ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและการตลาดแบบตรงผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์” การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12 : 649-650, [Online]. Available URL: [https://www.hu.ac.th/conference/conference2021/Proceeding/doc/02%20HU/114-HU%20\(P.645%20-%20670\).pdf](https://www.hu.ac.th/conference/conference2021/Proceeding/doc/02%20HU/114-HU%20(P.645%20-%20670).pdf), 2565 (เมษายน, 4).

ระณัช อุทรานุรักษ์. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาสำเร็จรูป : ศึกษา

เปรียบเทียบ กฎหมายไทยกับกฎหมายของประเทศ อังกฤษ. [Online]. Available URL: file:///C:/Users/Acer/Downloads/tci_admin,+Journal+manager,+4%E0%B8%88%E0%B8%A3.pdf, 2565 (เมษายน, 24).

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ปัญหาการซื้อขายออนไลน์. [Online]. Available URL :

http://www.saraburi.go.th/web2/files/com_news_report/2020-06_7d07b281e757baf.pdf, 2565 (เมษายน, 1).